Régie des rentes du Québec

VISION

Québec

Plan d'action 2005-2006

Faits saillants

106-00756/

Suivi du *Plan stratégique 2002-2007*
(selon l'information disponible au 30 septembre 2004)

objectifs stratégiques	objectifs stratégiques	objectifs stratégiques
10 atteints	**13 bien en main**	**7 à surveiller**

Un total de 27 objectifs en 2005-2006 répartis sous les quatre enjeux prévus à la planification stratégique

- Un budget total de 160 millions de dollars en 2005-2006
- 1 249 ETC* pour réaliser le tout

* Équivalents temps complet.

Le plan d'action permet de franchir un pas de plus vers la réalisation du *Plan stratégique 2002-2007.*

Avant-propos

Parmi les exigences légales de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie doit produire un plan d'action annuel. Il devient le plan de travail qui permet de franchir un pas de plus vers la réalisation du *Plan stratégique 2002-2007* puisque les objectifs de ce plan d'action s'inscrivent résolument dans la foulée de ceux énoncés dans le plan stratégique. Ce plan d'action constitue à la fois un outil de gestion et un moyen de communication et de motivation.

En effet, le plan d'action sert de base à la reddition de comptes annuelle dans le contexte d'une agence gouvernementale. Les objectifs annuels qui s'y trouvent sont en quelque sorte des points de repère qui permettent aux parlementaires et aux citoyens d'apprécier la performance de la Régie. En outre, ce plan privilégie une action concertée de tous les intervenants en vue d'assurer une autonomie financière à la retraite accessible à tous les Québécois et Québécoises. Finalement, dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses résultats, la Régie rend publics son plan d'action annuel de même que son rapport annuel de gestion.

Table des matières

Message du président 7
Présentation de la Régie des rentes du Québec 9
Planification stratégique 13
Plan d'action 2005-2006 15
Ressources disponibles 27
Facteurs de contingence 29
Mécanismes de suivi des résultats et de reddition de comptes 31
Adoption 33

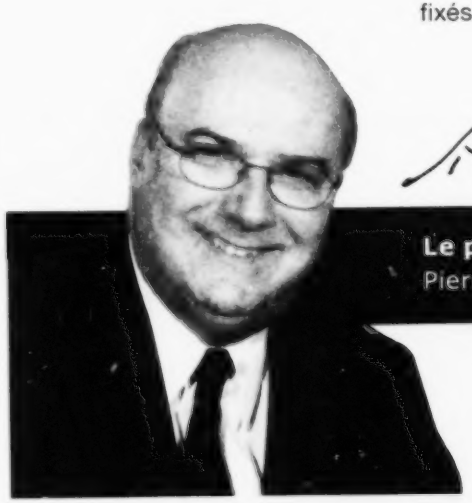
Message
du président

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que je vous présente le *Plan d'action 2005-2006* de la Régie des rentes du Québec. Il témoigne d'une volonté de maintenir à la fois les acquis et de relever de nouveaux défis. Ce plan d'action met en relief les actions nécessaires à la poursuite de la mise en œuvre du plan stratégique. Il intègre ainsi l'essentiel des activités que la Régie entend réaliser au cours de l'année et décrit entre autres les objectifs et les cibles correspondantes, les moyens à prendre pour les atteindre ainsi que les ressources disponibles.

À deux ans de l'échéance de notre *Plan stratégique 2002-2007 : Vers une autonomie financière à la retraite accessible à tous les Québécois et Québécoises*, force est de constater que cette année sera déterminante. L'accent sera mis de nouveau sur l'information et la formation des citoyennes et citoyens en matière de sécurité financière à la retraite ainsi que sur la consolidation du système de sécurité financière à la retraite. Par ailleurs, nous viserons toujours un niveau élevé de performance dans nos activités et travaillerons encore à créer et à développer des partenariats, à hausser notre notoriété et à partager nos expertises.

À chaque étape de la réalisation de notre plan d'action, notre personnel compétent et engagé, de concert avec nos partenaires, veillera à offrir des services de haute qualité, adaptés aux besoins et aux attentes de notre clientèle, et ce, à un coût raisonnable.

Même si les enjeux sont de taille, je souscris aux objectifs énoncés, car les aspirations de l'organisation sont largement partagées par tous et chacun. Forts aussi de la confiance et de la satisfaction manifestées par notre clientèle, nous amorçons ce nouvel exercice avec la conviction que nous atteindrons les objectifs fixés.



Pierre Prémont

Le président-directeur général,
Pierre Prémont, MBA, Ph.D., C.A.

Présentation
de la Régie des rentes du Québec

La Régie des rentes du Québec, constituée en 1965, est une agence gouvernementale en vertu de la *Loi sur l'administration publique*. Elle relève de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est chargée de l'application de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Les frais d'administration de ces régimes sont respectivement payés à même les cotisations que les travailleurs et leurs employeurs versent au Régime de rentes du Québec et les droits que la Régie perçoit des régimes privés de retraite.

La Régie est également chargée d'administrer le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE). Le CIRSE fait partie intégrante de la *Loi sur les impôts* et le ministre du Revenu est chargé de l'application de cette loi. Les frais d'administration de cette mesure font partie des dépenses budgétaires du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Par ailleurs, depuis février 2003, la Régie agit à titre d'organisme de liaison dans le cadre des ententes de sécurité sociale négociées avec différents pays. Ces activités étaient auparavant sous la responsabilité du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Ce dernier est responsable du financement du Bureau des ententes de sécurité sociale.

La Régie a pour mission de contribuer à la sécurité financière des Québécoises et Québécois au moment de leur retraite et d'en promouvoir la planification, de les indemniser en cas d'invalidité ou de décès et de leur fournir une aide financière lorsqu'ils assument la charge d'un enfant. Afin de s'acquitter de cette mission, la Régie privilégie une vision de l'avenir basée sur une autonomie financière à la retraite accessible à tous, une gestion performante et des services de qualité. À cet effet, les actions de la Régie et de son personnel reposent sur trois valeurs essentielles : la satisfaction du client, l'excellence et la responsabilité partagée.

L'administration de la Régie est confiée à un conseil d'administration composé du président-directeur général de la Régie et de onze membres nommés par le gouvernement, qui proviennent de différents milieux. Le conseil est responsable de la gestion de la Régie devant le gouvernement, par l'intermédiaire de la ministre. À ce titre, le conseil donne à la Régie ses grandes orientations et veille à sa performance.

Produits et services

Les produits et services offerts par la Régie sont déterminés essentiellement par les lois qu'elle administre et en fonction de la finalité de sa mission à l'égard de la clientèle externe.

Régime de rentes du Québec	Régimes complémentaires de retraite	Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants	Ententes internationales de sécurité sociale
		(Loi sur les impôts)	(Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration)

• La rente de retraite
• Les rentes d'invalidité
  ○ La rente d'invalidité
  ○ La rente d'enfant de cotisant invalide
• Les prestations de survivants
  ○ La rente de conjoint survivant
  ○ La prestation de décès
  ○ La rente d'orphelin
• Le Registre des cotisants
• Les renseignements sur le Régime de rentes du Québec
	• La surveillance des régimes complémentaires de retraite
	• La promotion de l'autonomie financière à la retraite
	• Les renseignements sur les régimes complémentaires de retraite
		• Le paiement de soutien aux enfants
		• Le supplément pour enfant handicapé
		• Les renseignements sur le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants
			• L'application des ententes internationales en matière de sécurité sociale

En plus de ces produits et services, la Régie accomplit un rôle conseil auprès du gouvernement québécois notamment en matière de système de sécurité financière à la retraite.

Clientèle

Selon l'information disponible en février 2005, la Régie est au service d'environ 5 000 000 de personnes. La clientèle du Régime de rentes du Québec se compose actuellement d'environ 3 600 000 cotisants et de près de 1 300 000 bénéficiaires. Celle des régimes complémentaires de retraite se compose principalement de 1 125 000 personnes qui participent aux quelque 1 800 régimes sous la supervision de la Régie. Cette dernière contribue également à l'application de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* pour 145 000 travailleurs québécois qui participent à des régimes qui ne sont pas sous sa supervision. Enfin, 860 000 familles sont bénéficiaires du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Fournisseurs
et partenaires

Pour administrer les lois dont elle est responsable, la Régie entretient des liens avec plusieurs ministères et organismes. En plus du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, elle est liée à deux collaborateurs majeurs : la Caisse de dépôt et placement du Québec et Revenu Québec. Le premier gère l'actif du Régime de rentes du Québec conformément à la politique de placement de la Régie. Le deuxième perçoit les cotisations des travailleurs et des employeurs au Régime de rentes du Québec, fournit les renseignements permettant d'établir le montant de soutien aux enfants et perçoit, pour le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants, les créances irrécouvrables.

De plus, la Régie échange avec certains fournisseurs publics[1] les renseignements qui sont nécessaires, de part et d'autre, à l'administration des programmes. Ces échanges sont faits en conformité avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Par ailleurs, la Régie s'est associée à diverses organisations et institutions des secteurs privé et communautaire[2] qui sont en contact direct avec certains de ses clients. Cette démarche a été entreprise dans le but d'aider les citoyennes et citoyens à exercer leurs droits et à prendre leurs responsabilités et de les sensibiliser à l'importance de la planification financière de leur retraite.

Finalement, il existe deux partenariats d'envergure à la Régie : Question Retraite et flash RetraiteQuébec. Tous deux consacrent leurs efforts à regrouper les ressources et les expertises complémentaires pour répondre à un enjeu social : l'autonomie financière à la retraite. La Régie accentue aussi ses efforts en vue d'élaborer et d'implanter d'autres partenariats d'affaires bénéfiques pour ses clients, ses employés, les cotisants et ses partenaires.

---

1 Au nombre des principaux fournisseurs, figurent la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, l'Agence du revenu du Canada et Développement social Canada.

2 Parmi les organisations avec lesquelles des ententes ont été signées, il y a le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec, l'Institut québécois de planification financière, la Corporation des thanatologues du Québec, la Chambre des notaires du Québec et les Partenaires accrédités au service des nouveaux immigrants (PASNI).

Planification stratégique

La Régie poursuit la réalisation de son *Plan stratégique 2002-2007 : Vers une autonomie financière à la retraite accessible à tous les Québécois et Québécoises*. Elle amorcera en 2005-2006 l'avant-dernière année de réalisations qui la conduira à la concrétisation de ce plan stratégique.

En tant qu'organisation, quatre grands enjeux liés à la sécurité financière à la retraite se posent à nous :

Enjeux :	**Renforcer** la connaissance du système de sécurité financière à la retraite	**Assurer** l'autonomie financière des Québécoises et Québécois à leur retraite	**Étendre** notre influence auprès des citoyennes et citoyens et du milieu gouvernemental	**Nous acquitter** de notre mission avec performance

La description de ces enjeux nous a permis d'en constater l'ampleur. Pour y faire face, la Régie a adopté cinq grandes orientations stratégiques qui représentent les directions dans lesquelles elle s'est engagée ces dernières années et qu'elle poursuivra au cours des deux prochaines années :

Orientations :	**Informer et former** les citoyennes et citoyens en matière de sécurité financière à la retraite	**Consolider** le système de sécurité financière à la retraite	**Hausser** notre notoriété, mettre à profit et partager nos expertises	**Viser** un niveau élevé de performance dans nos activités et notre prestation de services aux citoyennes et citoyens	**Créer et développer** des partenariats

Pour chacune de ces orientations stratégiques, la Régie a déterminé des axes d'intervention qu'elle entend suivre. Ces axes constituent les moyens qu'elle déploie pour concrétiser ses orientations et atteindre les résultats qui lui permettront de contrer les menaces, saisir les occasions, pallier ses faiblesses et profiter de ses forces. À chaque axe d'intervention correspondent des objectifs qui représentent des engagements à l'égard des résultats visés, ainsi que des indicateurs pour mesurer les progrès accomplis. Finalement, les objectifs du plan d'action annuel présentés aux pages suivantes découlent directement des objectifs pluriannuels du plan stratégique.

Le plan d'action présente les objectifs de la Régie pour 2005-2006 qui concourent à la réalisation du *Plan stratégique 2002-2007.*

Plan d'action
2005-2006

Pour déterminer les résultats attendus, la Régie a pris en considération sa planification stratégique, les projets ayant un impact sur ses activités courantes et ses engagements publics envers sa clientèle. Elle a aussi tenu compte du personnel et des ressources financières, matérielles et informationnelles dont elle disposait. Ce plan d'action présente donc les objectifs de la Régie pour l'année 2005-2006, qui concourent à la réalisation du *Plan stratégique 2002-2007*. À certains objectifs stratégiques[3], ne correspond aucun objectif pour l'année 2005-2006 parce que ces objectifs stratégiques ont déjà été atteints ou encore parce qu'aucune action particulière n'est prévue pour cette période.

Enjeu 1 : Renforcer la connaissance du système de sécurité financière à la retraite

Orientation : Informer et former les citoyennes et citoyens en matière de sécurité financière à la retraite

Objectif stratégique 3	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
Au cours de la période 2002-2007, amener plus de 20 % des cotisants à utiliser au moins une fois le module de simulation de la retraite.	Porter à 50 000 le nombre d'utilisations de **simulRetraite**, le module de simulation de la retraite, par les cotisants.	Poursuivre la promotion de **simulRetraite**. Mettre en place l'authentification conjointe MRQ-RRQ et poursuivre les travaux avec le Service québécois d'authentification gouvernemental (SQAG).	Nombre d'utilisations de **simulRetraite** débutées par les cotisants.

[3] Il s'agit des objectifs 1, 2, 5, 10, 11, 12, 13, 19, 22, 23, 24, 29 et 30.

Enjeu 2 : **Assurer l'autonomie financière des Québécoises et Québécois à leur retraite**

Orientation : Consolider le système de sécurité financière à la retraite

2002-2007

Objectif stratégique 4	**Objectifs 2005-2006**	**Actions**	**Indicateurs**
D'ici à 2007, augmenter le ratio réserve/sorties de fonds à un niveau de 3,5. Ce ratio était de 2,7 en 2000.	Évaluer le ratio réserve/sorties de fonds pour la période 2005-2012.	Produire le rapport des projections des mouvements de trésorerie et de la réserve pour la période 2005-2012.	Évaluation du ratio réserve/sorties de fonds.

2002-2007

Objectif stratégique 6	**Objectifs 2005-2006**	**Actions**	**Indicateurs**
D'ici à 2007, augmenter à 80 % le pourcentage de travailleurs québécois gagnant plus de 20 000 $ et ayant épargné régulièrement (soit pendant au moins quatre des sept dernières années) dans un régime complémentaire de retraite ou un REER. En 1999, ce pourcentage était de 79 %.	Promouvoir les régimes complémentaires de retraite (RCR) auprès des publics ciblés dans la stratégie de promotion.	Poursuivre le déploiement de la stratégie visant à promouvoir les RCR, notamment par le régime de retraite simplifié.	Réalisation des activités en conformité avec le plan de promotion.
et	Adapter la surveillance des RCR au contexte socio-économique, et ce, pour les trois volets de surveillance.	Adapter et optimiser les mécanismes de surveillance des RCR à risque sur le plan financier.	Nombre de volets de surveillance pour lesquels des adaptations ont été réalisées.
Objectif stratégique 7		Optimiser la surveillance en matière de protection des droits des participants et des bénéficiaires.	
D'ici à 2007, maintenir le pourcentage de travailleurs québécois participant à un régime complémentaire de retraite. En 2001, ce pourcentage se situait à environ 42 %.		Poursuivre l'implantation de la surveillance de la bonne administration des RCR.	

Objectif stratégique 8	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
D'ici à 2007, augmenter à 65 % le pourcentage de Québécoises et Québécois ayant commencé leur préparation financière en vue de la retraite autrement que par des cotisations au Régime de rentes du Québec. Ce taux était de 60 % en 2001.	Faire connaître le système de sécurité financière à la retraite.	Poursuivre les actions prévues dans le plan de déploiement de la stratégie d'intervention à caractère éducatif en vue de l'autonomie financière à la retraite.	Réalisation des activités en conformité avec le plan de déploiement.

2002-2007

Objectif stratégique 9	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
D'ici à 2007, adapter, simplifier et contribuer à mettre en place des outils favorisant la participation des travailleurs québécois à un régime complémentaire de retraite.	Présenter à la ministre un mémoire sur des propositions de changement aux règles de financement des RCR et autres ajustements à la Loi RCR.	Tenir des rencontres avec des intervenants dans le domaine des RCR pour élaborer des propositions. Préparer le mémoire.	Production du mémoire.
	Présenter à la ministre un mémoire à la suite de la consultation pour la mise en place du régime de retraite à financement salarial.	Préparer le mémoire sur la consultation sur le régime de retraite à financement salarial.	Production du mémoire.
	Formuler des propositions relatives à la retraite progressive visant à adapter les régimes de retraite au contexte du vieillissement de la main-d'œuvre et à faciliter le maintien en emploi des travailleurs âgés.	Définir avec les organismes concernés des propositions de modification à la Loi RCR et à la *Loi de l'impôt sur le revenu* concernant la retraite progressive. Préparer un rapport écrit précisant les règles d'encadrement de la retraite progressive.	Production d'un rapport sur les règles d'encadrement de la retraite progressive.

Enjeu 3 : **Étendre notre influence auprès des citoyennes et citoyens et du milieu gouvernemental**

Orientation : Hausser notre notoriété, mettre à profit et partager nos expertises

2002-2007

Objectif stratégique 14	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
D'ici à 2007, augmenter à 40 % le taux de notoriété spontanée de la Régie. Ce taux était de 37 % en 2001.	Faire connaître aux citoyens la mission et l'évolution de la Régie depuis sa création.	Produire un plan de communication pour souligner le 40e anniversaire de la Régie et réaliser les activités prévues.	Réalisation des activités en conformité avec le plan de communication.

2002-2007

Objectif stratégique 15	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
D'ici à 2007, augmenter à 60 % le taux de confiance de la population envers l'administration de la Régie. Ce taux était de 53 % en 2001.	Mettre en valeur le respect de nos engagements de service auprès d'au moins un million de Québécoises et Québécois.	Poursuivre les activités prévues dans le plan de communication visant à faire connaître le résultat de nos engagements de service.	Nombre de Québécoises et Québécois sensibilisés au respect de nos engagements de service.

2002-2007

Objectif stratégique 16	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
Participer annuellement à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.	Participer à au moins trois activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite avec d'autres organismes ayant les mêmes préoccupations que la Régie.	Participer à des activités d'échange avec entre autres : • Développement social Canada ; • L'Institut canadien des actuaires ; • Les comités consultatifs de la Régie ; • Le Conseil québécois de l'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite.	Nombre d'activités d'échange en matière de sécurité financière à la retraite auxquelles participe la Régie.

Objectif stratégique 17	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens avec d'autres organismes publics.	Participer avec d'autres organismes publics à au moins trois réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyennes et citoyens.	Participer à des activités d'échange avec entre autres : • Le Centre d'expertise des grands organismes ; • Le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) ; • Le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre du Service québécois d'authentification gouvernemental (SQAG).	Nombre de réseaux d'échange en matière de prestation de services aux citoyens auxquels participe la Régie.

Objectif stratégique 18	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
D'ici à 2007, participer à des réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.	Participer à au moins sept réseaux d'échange en matière de gestion avec le secteur privé et le secteur public.	Maintenir les liens avec les réseaux existants et contribuer à en développer de nouveaux en fonction des orientations données : • Le Comité consultatif de la gestion du personnel au gouvernement du Québec (CCGP) ; • L'Association des gestionnaires en ressources matérielles du Québec (AGRMQ) ; • Le Groupe d'action en gestion financière (GAGF) ; • L'Association nationale des grands usagers postaux (ANGUP) ; • L'Institut de gestion financière (IGF) ; • Le Conseil des responsables de l'informatique du secteur public (CRISP) ; • Le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) ; • Le Conseil des directrices et directeurs généraux de l'administration du gouvernement du Québec (CDGA) ; • Le Forum des grands organismes.	Nombre de réseaux d'échange en matière de gestion auxquels participe la Régie.

Enjeu 4 : Nous acquitter de notre mission avec performance

Orientation : Viser un niveau élevé de performance dans nos activités et notre prestation de services aux citoyennes et citoyens

Objectif stratégique 20	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.	Entreprendre la mise en œuvre de la gestion autonome de l'admissibilité de la nouvelle mesure de crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE)[4].	Réaliser les activités prévues dans le plan de mise en œuvre.	Respect des dates prévues dans le plan de mise en œuvre.
	Réviser la *Déclaration de services aux citoyens (DSC)*.	Effectuer des analyses sur les différents éléments influençant la DSC : • Les attentes des clients ; • Les meilleures pratiques ; • Les directives gouvernementales ; • La performance de la Régie.	Production d'une DSC actualisée selon les résultats de l'analyse d'actualisation.
	Établir la prestation de services cible en considérant l'ensemble des canaux utilisés par les citoyens.	Tracer le portrait de la prestation de services cible en prenant en compte les besoins de la clientèle, les orientations stratégiques de la Régie, le bilan de la prestation de services actuelle ainsi que les opportunités d'évolution internes et externes.	Réalisation d'un portrait de la prestation de services cible.
	Poursuivre l'évaluation de l'adéquation entre les services offerts et les besoins des internautes.	Suivre l'évolution des besoins et des attentes des internautes. Analyser l'adéquation entre les services offerts et les besoins des internautes.	Production d'un rapport d'évaluation.

[4] L'atteinte de cet objectif est conditionnelle à l'obtention des crédits additionnels requis.

Objectif stratégique 20 (suite)	**Objectifs 2005-2006**	**Actions**	**Indicateurs**
Mettre en place et réviser annuellement le plan d'amélioration des services.	Poursuivre une démarche intégrée de simplification administrative dans les cinq grands domaines d'intervention.	Préparer une planification annuelle des simplifications administratives à réaliser et en faire le suivi en faisant ressortir les éléments de simplification pour le citoyen dans les cinq grands domaines d'intervention : • Les programmes ; • Les lois et les règlements ; • Les normes, les procédures et la formation ; • Les communications écrites et verbales ; • La livraison des services.	Réalisation des activités en conformité avec la planification annuelle.
	Poursuivre l'amélioration du traitement des demandes de révision.	Mettre en place l'étape de prétraitement pour les demandes de révision de prestations familiales et de paiement de soutien aux enfants.	Mise en place de l'étape de prétraitement pour les prestations familiales et pour le paiement de soutien aux enfants.
		Réaliser un projet pilote pour le prétraitement d'un type de demande de révision du Régime de rentes du Québec.	Réalisation du projet pilote en conformité avec le plan de restructuration du Service de la révision.

Objectif stratégique 21	**Objectifs 2005-2006**	**Actions**	**Indicateurs**
D'ici à 2007, offrir par voie électronique 70 % de nos produits et services.	Ajouter deux éléments de services en ligne dans le site Internet de la Régie.	Mettre en place des éléments de services liés aux lois gérées par la Régie.	Nombre de nouveaux éléments de services en ligne dans le site Internet de la Régie.

Objectif stratégique 25	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
Intégrer l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets et dans tous les processus d'affaires actuels de la Régie.	Procéder à l'analyse de risque dans tous les nouveaux projets ainsi que dans les processus ciblés dans le plan annuel d'audit.	Assister les gestionnaires concernés dans la réalisation de leurs analyses de risque.	Pourcentage des nouveaux projets pour lesquels l'analyse de risque a été effectuée. Pourcentage des processus pour lesquels l'analyse de risque a été effectuée. Pourcentage des processus pour lesquels le suivi de l'analyse de risque a été effectué.

Objectif stratégique 26	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
D'ici à 2007, réaliser une évaluation sur la conformité aux lois relatives à la protection des renseignements personnels dans cinq champs d'activité ciblés par le Comité de protection des renseignements personnels.	Réaliser une évaluation sur la conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels d'un domaine d'activité ciblé par le CSSPI[5].	Recommander au CSSPI des domaines d'activité à évaluer[6]. Réaliser l'évaluation ciblée.	Réalisation d'une évaluation de la conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels d'un domaine d'activité ciblé par le CSSPI.

[5] Le Comité de protection des renseignements personnels se nomme maintenant : le Comité stratégique de sécurité et de protection de l'information (CSSPI).

[6] Le gouvernement peut déterminer une cible prioritaire.

2002-2007

Objectif stratégique 27	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
Autofinancer les projets d'investissement par les économies d'échelle provenant de la croissance de la clientèle et par la réduction des dépenses d'administration.	Maintenir le coût moyen par bénéficiaire, pour la période écoulée du *Plan stratégique 2002-2007*, à ce qu'il était pour la période 1997-2002, soit 68,65 $ (en dollars de 2001).	Adopter un budget qui permet d'atteindre cet objectif. Informer annuellement les membres du Comité de vérification et de la performance des économies générées par la révision de nos façons de faire. Élaborer et réaliser un plan d'action annuel d'optimisation des processus.	Coût moyen par bénéficiaire (en dollars de 2001).
	Limiter les dépenses capitalisables de la Régie au niveau de celles des autres organismes du secteur des régimes de retraite, soit environ 1/10 de 1 %[7] de l'actif géré par le Régime.	Adopter un budget qui permet d'atteindre cet objectif.	Pourcentage des dépenses capitalisables par rapport à l'actif géré par le Régime.

Orientation : Créer et développer des partenariats

2002-2007

Objectif stratégique 28	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
Réaliser, dans tous les nouveaux projets, une étude sommaire de partenariat d'affaires et donner suite aux recommandations de cette étude.	Réaliser une étude sommaire de partenariat d'affaires pour tous les nouveaux projets.	Faire une étude sommaire de partenariat pour tous les nouveaux projets. Entreprendre une étude plus approfondie de partenariat pour tous les projets retenus lors de l'étude sommaire.	Pourcentage des nouveaux projets pour lesquels une étude sommaire de partenariat d'affaires a été réalisée.

[7] Source : *Rapport annuel du Régime de pensions du Canada 1998-1999*, page 15. On y présente les résultats d'une étude menée auprès de plusieurs organismes du secteur des régimes de retraite.

Axe 9	Objectifs 2005-2006	Actions	Indicateurs
Développer un milieu de travail stimulant, valorisant et reconnaissant pour notre personnel et consolider le cadre de gestion.	Poursuivre l'implantation du *Plan directeur en gestion du personnel 2003-2008* en harmonisant celui-ci avec le *Plan de gestion des ressources humaines* établi par le Secrétariat du Conseil du trésor pour 2004-2007.	Implanter les mesures et les outils pertinents visant : • Le renouvellement des rôles des gestionnaires et des employés ; • Le partage des connaissances ; • L'évolution des personnes au sein de la Régie ; • La qualité du milieu de travail ; • L'attraction et la rétention du personnel ; • Une gestion intégrée des compétences.	Réalisation des activités en conformité avec la planification annuelle établie.
	Maintenir un taux de mobilisation du personnel à plus de 4 sur une échelle de 5.		Taux de mobilisation du personnel.

Ressources disponibles

Les ressources financières

Les objectifs de ce plan d'action ont été établis en tenant compte des attentes de la clientèle et des ressources disponibles. Ces ressources sont présentées en fonction du budget des frais d'administration et du budget des immobilisations ; le nombre d'employés nécessaires pour atteindre ces objectifs est exprimé en équivalents temps complet (ETC).

Cadre budgétaire 2005-2006[8]

Lois[9]	Budget des frais d'administration (en milliers de dollars)	Budget des immobilisations (en milliers de dollars)	Équivalents temps complet (ETC)[10]
RRQ	94 100	20 400	830
CIRSE	31 500	7 275	349
RCR	6 700	80	70
Total	**132 300**	**27 755**	**1 249**

[8] Selon les données disponibles en février 2005. Ce cadre budgétaire comprend les coûts associés à la gestion des ententes de sécurité sociale, lesquels sont remboursés entièrement par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

[9] RRQ : Régime de rentes du Québec ; CIRSE : crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (*Loi sur les impôts*) ; RCR : régimes complémentaires de retraite.

[10] ETC réguliers et occasionnels budgétisés pour 2005-2006.

Le personnel et la structure administrative[11]

Le personnel de la Régie se compose d'environ 1 225 employés, qui assurent la bonne marche des opérations et des développements relatifs aux lois dont elle a la responsabilité. Outre le président-directeur général et trois vice-présidents, 52 cadres[12] sont à l'emploi de la Régie.

Les unités administratives sont regroupées en trois vice-présidences. La Vice-présidence aux services à la clientèle voit à l'administration de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la section de la *Loi sur les impôts* qui concerne le crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants ainsi qu'à l'optimisation des processus d'affaires permettant la livraison des services aux clientèles. La Vice-présidence aux politiques et aux programmes veille pour sa part au développement et au suivi des programmes, à la surveillance des régimes complémentaires de retraite et au traitement des demandes de révision des décisions rendues en première instance. Enfin, la raison d'être de la Vice-présidence aux services à l'organisation est de s'acquitter des activités essentielles au bon fonctionnement de l'organisation en veillant à la saine gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

[11] Selon les données disponibles en février 2005.

[12] Employés qui font partie du corps d'emploi de cadre.

Facteurs de contingence

Bien que le *Plan stratégique 2002-2007* et le *Plan d'action 2005-2006* aient été soigneusement élaborés, certains facteurs, dont les effets sont parfois difficilement prévisibles, peuvent influer sur notre performance et sur les résultats visés. Dans la mesure où ces facteurs sont connus, il importe d'en tenir compte afin de pouvoir évaluer avec justesse notre performance au moment de la reddition de comptes.

Parmi ces facteurs, citons :

- La modification de l'environnement législatif et réglementaire encadrant les activités de la Régie ;
- Les décisions découlant du *Plan de modernisation 2004-2007 – Briller parmi les meilleurs* ;
- La progression des travaux liés à la mise en place de nouvelles technologies de l'information et de la communication à l'échelle gouvernementale ;
- Le comportement des travailleurs à l'égard de la retraite et l'évolution du marché du travail ;
- Les tendances démographiques, socio-économiques et politiques ;
- Le renouvellement des conventions collectives des employés.

Mécanismes

de suivi des résultats et de reddition de comptes

Dans l'exécution de son mandat, la Régie assure le suivi des résultats à l'aide d'indicateurs qui sont intégrés aux tableaux de bord ainsi qu'avec le suivi du plan stratégique. La Régie produit deux tableaux de bord distincts, soit le tableau de bord du conseil d'administration (C. A.) et le tableau de bord de gestion.

Le tableau de bord du C. A. est présenté chaque trimestre aux membres du conseil d'administration de la Régie. Il contient :

- Les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en matière de délais de réponse ;
- Les indicateurs et l'information reflétant des préoccupations stratégiques ;
- Sur demande du C. A., des indicateurs ou données du tableau de bord de gestion qui semblent faire état d'une situation préoccupante.

Le tableau de bord de gestion, parce qu'il contient surtout des indicateurs sur les services aux citoyens, est présenté chaque trimestre au Comité sur les services aux citoyens. Il contient :

- Les résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en matière de délais de réponse ;
- Les indicateurs du plan d'action ;
- Les indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité ;*
- D'autres indicateurs opérationnels et de l'information de gestion ;
- Le Registre des améliorations.

Le tableau de bord de gestion annuel est également présenté au conseil d'administration. Par ailleurs, la Régie prépare présentement un tableau de bord électronique qui remplacera les tableaux de bord actuels.

En ce qui concerne le suivi du plan stratégique, il est réparti entre les différents comités du C. A. selon leur domaine de compétence. Ce suivi est fait en milieu d'année et lors de la reddition de comptes annuelle par l'entremise du rapport annuel de gestion.

Depuis quelques années déjà, la Régie privilégie l'utilisation systématique de la veille et du balisage avec des organismes gouvernementaux ou organismes ayant les mêmes préoccupations qu'elle, au pays ou ailleurs dans le monde. Ces références enrichissent notre processus d'autoévaluation et permettent de bonifier nos façons de faire et d'améliorer la qualité de nos produits et services.

En vertu de l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*, la Régie doit préparer un rapport annuel de gestion qui comprend une présentation des résultats obtenus par rapport aux objectifs du plan stratégique. De plus, en vertu de notre *Convention de performance et d'imputabilité*, nous devons préparer un rapport distinct qui fait l'objet d'une section du rapport annuel de gestion et qui présente :

- Les résultats atteints au regard des objectifs du plan d'action annuel ;
- Les moyens pris pour atteindre ces résultats ;
- Les ressources disponibles ;
- Dans la mesure du possible, une comparaison de ces résultats avec ceux d'organismes semblables.

Les résultats obtenus par rapport aux objectifs du plan stratégique et du plan d'action sont attestés par la Direction de l'audit interne de la Régie. Le rapport annuel de gestion est destiné au grand public et aux membres de l'Assemblée nationale. En outre, chaque trimestre, la Régie rend compte dans son site Internet des résultats liés aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* en matière de délais de réponse.

La Régie dépose également à l'Assemblée nationale, tous les trois ans, le rapport d'évaluation actuarielle et tout rapport faisant état des effets de modifications introduites par un projet de loi sur les estimations du plus récent rapport d'évaluation actuarielle. Enfin, la Régie participe aux commissions parlementaires lorsqu'elle y est convoquée.

Adoption

Je soumets pour adoption le *Plan d'action 2005-2006* de la Régie des rentes du Québec.

Le président-directeur général,
Pierre Prémont, MBA, Ph.D., C.A.

Ce plan d'action a été adopté par les membres du conseil d'administration, le 11 novembre 2004, à Montréal.

Le vice-président du conseil,
Marcel Côté

Cette publication a été produite par la Régie des rentes du Québec.

La Régie a son site Internet : www.rrq.gouv.qc.ca
Vous y trouverez la version électronique du présent document.

Dépôt légal - 1er trimestre 2005

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-44066-8

126-RRQ-2005-03-F

Régie des rentes
Québec

www.rrq.gouv.qc.ca